

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi dalam organisasi publik bertujuan agar efektivitas, efisiensi atau kinerja organisasi secara keseluruhan dapat ditingkatkan. Betapa pun teknologi informasi memang sangat menunjang untuk melakukan pengolahan data, terutama data yang bersifat literatif, rutin dan dapat diotomasi dengan menggunakan perangkat komputer. Dalam interaksi antara pemerintah dengan swasta dan masyarakat sebagai pengguna layanan, teknologi informasi juga akan membantu mengurangi biaya administrasi, relasi, dan interaksi untuk mekanisme pelayanan publik sehari-hari. Tentu saja, peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru dari interaksi tersebut, misalnya dalam pelayanan perpajakan, akan sangat terbantu dengan digunakannya teknologi informasi.

Yang tidak kalah penting ialah bahwa *e-government* secara keseluruhan akan dapat meningkatkan transparansi, kontrol dan akuntabilitas para penyelenggara pemerintahan. Melalui *e-government*, masyarakat juga akan semakin mudah berinteraksi dengan satuan-satuan dalam pemerintahan sehingga tercipta mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Tampak bahwa konsep pengembangan *e-government* sangat erat kaitannya dengan konsep keterbukaan atau transparansi. Penerapan teknologi informasi di kebanyakan organisasi swasta yang sudah menggunakan konsep *e-commerce* secara ekstensif, tetapi penerapan konsep *e-government* dalam organisasi publik di Indonesia masih tertinggal.

Kendala yang dihadapi dalam organisasi publik bukan semata-mata ketersediaan teknologi atau dana, tetapi juga menyangkut berbagai persoalan politis dan manajerial yang sangat banyak dan memerlukan upaya pemecahan masalah yang kompleks. Komitmen pimpinan organisasi dan lemahnya sumberdaya manusia, misalnya, merupakan dua faktor penting yang sering menjadi kendala pengembangan *e-government*. Tetapi di dalam praktiknya, ada banyak masalah yang harus diselesaikan sebelum teknologi informasi itu benar-benar dapat dimanfaatkan dalam organisasi publik. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi di era globalisasi saat ini terlihat sangat pesat. Perkembangan tersebut tidak hanya melahirkan era informasi global, tetapi juga melahirkan media informasi dan telekomunikasi yang tidak mengenal batas ruang dan waktu. Pengaruh global juga dirasakan pada bidang ekonomi dan manajemen yang sangat berkaitan dengan teknologi, yakni dengan munculnya peralatan-peralatan teknologi canggih yang memudahkan usaha manusia dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas dalam menghadapi persaingan diantara perusahaan atau institusi.

Disamping kecanggihan teknologi tersebut, perusahaan atau institusi dituntut untuk mampu menghadapi tingkat persaingan yang tinggi tersebut dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya terpenting di setiap organisasi atau institusi. Memiliki sumber daya manusia yang memiliki produktivitas dan kinerja tinggi merupakan impian dari setiap perusahaan. Selain itu peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan atau institusi. Sumber daya ini banyak memegang peranan dalam rangka pencapaian tujuan

perusahaan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki berkualitas dan sesuai dengan harapan perusahaan, maka perusahaan tersebut memiliki daya saing yang nyata. Salah satu cara yang efektif dalam meningkatkan kualitas SDM adalah melaksanakan peraturan dan disiplin yang tinggi oleh setiap karyawan, seperti yang diterapkan Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta.

Kantor Regional Badan Kepegawaian Negara adalah instansi BKN di daerah yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala BKN. Kanreg BKN mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas pokok dan fungsi BKN dibidang administrasi dan manajemen kepegawaian negara di wilayah kerjanya, yang kewenangannya masih melekat pada pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, kemudian dijabarkan dalam visi, misi dan strategi Kanreg I BKN. Salah satu terobosan yang telah dilakukan oleh Kantor Regional I Badan Kepegawaian Negara Yogyakarta dengan diraihnya sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008. Dengan predikat ini, pelayanan yang dilakukan oleh Kanreg I BKN Yogyakarta telah diakui sesuai dengan standart operasi internasional. Sertifikat ISO 9001:2008 diberikan pada tanggal 26 September 2011.

Namun sebelum mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008, terdapat hambatan dan kekurangan pada segi disiplin kerja. Dimana sering kali pengunjung baik perorangan maupun penghubung yang datang untuk mendapatkan pelayanan merasa kurang puas. Banyak sekali keluhan mengenai lamanya waktu pelayanan, informasi yang kurang jelas dari pegawai, kehandalan

pegawai dalam memberikan pelayanan, pengurusan berkas yang lama dan sebagainya. Hal tersebut didasari karena kurangnya pengawasan langsung oleh atasan terhadap pegawai Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta. Tidak adanya sebuah pengawasan langsung oleh atasan menyebabkan pegawai kurang termotivasi untuk berdisiplin dalam bekerja. Sering kali banyak pekerjaan yang menumpuk dan tidak selesai sesuai dengan jadwal penyelesaian pekerjaan. Hal tersebut mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat memakan waktu lama akibat pekerjaan yang tidak segera terselesaikan oleh pegawai saat itu juga. Disamping itu juga masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang lebih baik dari instansi lain atau bisa dikatakan diatas rata-rata.

Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta pada tahun 2010 selain mulai menerapkan penggunaan aplikasi Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dan Mail Tracking, juga telah menerapkan aplikasi Catatan Kegiatan Pegawai. Dimana aplikasi ini sebagai media bagi para pegawai melakukan pelaporan dalam setiap pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan. Penerapan aplikasi ini dimaksudkan untuk memotivasi pegawai dan memperbaiki disiplin kerja yang nantinya memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh BKN Kanreg I Yogyakarta. Pada Tahun 2014, telah diadakan penyempurnaan pada aplikasi Catatan Kegiatan Pegawai tersebut dan diganti dengan nama Prestasiku Oke. Dimana ada pembagian antara laporan SKP dan Non-SKP yang telah disesuaikan dengan PP no 46 Tahun 2011. Melalui aplikasi ini, setiap pegawai dapat melaporkan secara langsung pekerjaan atau aktivitas yang telah dijalani kepada atasannya. Dilain

pihak, setiap atasan juga dapat melihat dan mengecek langsung laporan yang telah dientry oleh pegawai. Dibantu dengan buku catatan kegiatan, maka setiap pegawai tidak bisa merekayasa laporan kegiatan yang harus di laporkan ke masing masing atasan. Karena pada dasarnya buku catatan kegiatan ini lah sebagai *check list* yang mempermudah pengecekan kegiatan dari masing-masing pegawai.

Dalam perkembangannya, aplikasi ini sangat membantu dalam meningkatkan disiplin kerja pegawai. Dimana semua kegiatan dan kewajiban (pekerjaan) pokok dari masing-masing pegawai akan secara langsung terpantau oleh pimpinan. Apabila ada pegawai yang tidak jujur akan ketahuan langsung dari laporan yang telah dibuat melalui buku checklist pekerjaan yang telah dikerjakan. Aplikasi ini juga bisa dijadikan sarana oleh pemimpin mengambil langkah strategis dalam manajemen para pegawai. Dengan aplikasi ini, para pemimpin akan tahu seberapa jauh kualitas dan kinerja dari masing-masing pegawai. Hal ini akan mempermudah pemimpin untuk melakukan pembinaan disiplin kepada pegawai sesuai dengan *job-description* yang harus dilaksanakan oleh tiap pegawai.

Berkaitan dengan disiplin pegawai sehubungan dengan diterapkannya aplikasi Prestasiku Oke oleh BKN Kanreg I Yogyakarta, aplikasi ini juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dari sebuah instansi. Dimana sebagai badan atau instansi yang melayani berbagai pelayanan terhadap kepegawaian, perlu adanya monitoring terhadap pelayanan yang disediakan. Dengan memonitoring setiap aktivitas dan pekerjaan pegawai, akan mempermudah pimpinan untuk mengetahui pekerjaan pokok apa saja yang belum terselesaikan. Pekerjaan pokok yang

sifatnya pelayanan tersebut yang saat itu belum terselesaikan akan mempermudah pemimpin mengambil solusi bagaimana pekerjaan tersebut bisa diselesaikan tepat waktu.

Aplikasi Prestasiku Oke ini sangatlah membantu para pemimpin dalam menjawab kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh pegawai. Dengan menyisipkan catatan pada laporan melalui aplikasi ini, pemimpin akan cepat tanggap dan mampu memenuhi kebutuhan pegawai walau bertahap. Dengan begitu, semua kegiatan dan pekerjaan pegawai dapat berjalan dengan baik dan pelayanan mampu berjalan lancar. Secara tidak langsung pula akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan kepegawaian di wilayah regional Jawa Tengah dan D.I.Y.

Maka dari itu perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana cara kerja dan sejauh mana aplikasi Prestasiku Oke melaksanakan fungsinya dalam rangka perbaikan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari Kanreg I BKN Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah disampaikan maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

“ Bagaimana penerapan aplikasi Prestasiku Oke sebagai perbaikan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta ? ”

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai penulis, antara lain:

1. Untuk mengetahui Bagaimana penerapan aplikasi Prestasiku Oke sebagai perbaikan disiplin kerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Kepegawaian Negara Kantor Regional I Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dari adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Bagi BKN Kamreg I Yogyakarta, penelitian mengenai penerapan aplikasi Prestasiku Oke dapat memotivasi kedisiplinan pegawai (PNS) guna perbaikan kualitas pelayanan bagi masyarakat umum.
2. Bagi masyarakat umum, khususnya PNS untuk daerah Jawa Tengah dan Yogyakarta dapat dijadikan sebuah acuan dasar dalam menilai kualitas pelayanan Pegawai Negeri Sipil dan mempermudah akses informasi kepegawaian.
3. Bagi peneliti sendiri dapat dijadikan sebuah latihan dalam mengasah kepekaan terhadap masalah-masalah sosial yang terjadi dilingkungan sekitar